



政务服务热线工作通报

2023 年第 6 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2023 年 7 月 14 日

2023 年 6 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

(一) 2023 年度“领导接听日和部门轮值日”活动开展。根据市政府统一安排，6 月份，临湘市政府、市生态环境局、市住建局、市城管局和市交通运输局主要负责人先后到市 12345 热线服务中心接听企业群众来电，共受理企业群众电话诉求 56 件，督办疑难工单 82 件，社会反响良好。

(二) 12345 热线+智慧信访平台实现数据共享和工单互推。通过系统升级改造，6 月份，我市率先在全省实现 12345 热线平台和市信访局智慧信访平台互联互通，通过两个平台的数据共享和工单互推，

切实减少了群众一诉多投、多头交办问题，进一步提升了企业群众来电、来信和来访诉求办理质效。

二、运行情况

（一）12345 热线运行情况

1、**运行基本数据**。6 月份，市 12345 热线平台共受理企业和群众来电 65996 件。其中，话务员在线直接答复咨询 18645 件，各责任单位承办公单 20292 件，办结率 99.55%，按期办结率 99.15%，群众满意率 84.52%。来电诉求主要集中在：人力资源和社会保障类 10365 件，占比 25.83%；市场管理类 5213 件，占比 12.99%；交通运输与交通秩序类 4119 件，占比 10.26%；社会治安与综合治理类 3282 件，占比 8.18%；城市管理类 3212 件，占比 7.51%；公共服务类 2991 件，占比 7.45%；住房与城乡建设类 1977 件，占比 7.12%；社情民意类 1821 件，占比 4.93%。

2、**工单办理考核**。全市 79 个热线承办单位综合考评等级评价为 A 类的 64 个，B 类 1 个，C 类 1 个，工单量为 0 的 13 个。县市区综合指标考核分值排名前三位的是：云溪区（97.6 分）、临湘市（97.1 分）和岳阳县（96.9 分）。工单办理量 100 件以上的市直单位综合指标考核分值排名前三位的是：市城管局（97.9 分）、市公安交警支队（97.2 分）和市城投集团（96.7 分）。公共事业服务部门综合指标考核分值排名前三位的是：市公交集团公司（98.4 分）、市水务集团公司（97.4 分）和市移动公司（95.7 分）。

3、**知识库管理**。6 月份，市 12345 热线平台知识库累计更新 177 条，其中市公安局、市医疗保障局积极配合上传知识库，新增知识库

条目较全。市残联经提醒后仍未在规定时间内更新知识库条目(残疾证的办理、换证)。

4、人大代表诉求办理。6月份,共受理人大代表来电65件,其中,话务员在线直接答复咨询9件,各责任单位承办公单56件。工单按期办结率和人工回访率均为100%,满意率92.9%。

5、涉企诉求办理。6月份,共受理涉企诉求303件,其中在线直接答复158件(政策专员“一对一”在线答复45件),各责任单位承办公单145件,全部按时办结。涉企工单全部人工回访,群众评价满意(含基本满意)124件,不满意21件。诉求主要集中在:市场监管类33件、社会保障类32件、开办企业类18件。

(二) 市长信箱运行情况

1、运行基本数据。6月份,市长信箱平台共受理群众来信1296件。其中,12345热线微信公众号诉求298件,红网领导留言3件,政务服务投诉13件,政协委员微建议17件,已在市政府门户网站公开信件79件,群众满意率88.12%。受理省12345指挥监管平台派发的中国政府网总理留言14件,国家政务服务投诉工单3件,省长信箱来信102件,湘易办诉求工单254件,均在期限内办结。

2、信件办理考核。全市76个市长信箱承办单位综合考评等级评价为A类的52个,B类1个,C类2个,信件量为0的21个。县市区市长信箱办理综合考核分值排名前三位的是:临湘市(100分)、屈原管理区(100分)和南湖新区(99.52分)。信件办理量10件以上的市直单位综合考核分值100分的有:市公安交警支队、市教体局、

市发改委和市水务集团公司。市国资委本月受理市长信箱来信 7 件，超期办理 5 件，按期办结率仅为 28.57%，考核等级为 C 类。

三、工作经验交流

云溪“市民开放日”，群策群力破难题。近日，云溪区行政审批服务局在区政务服务中心举办“市民开放日”暨“群众评廉”活动，邀请来自社会各界的人大代表、政协委员、企业代表、群众代表、干部代表、区政务服务中心窗口首席代表，以及区政府、区纪委监委相关负责人共 80 余人参加活动。云溪区 12345 热线办公室主任李映霞同与会人员交流分享了在热线工作中遇到的痛点、难点，以及在解决问题中应该做到的优质服务和与群众沟通交流的技巧。此次活动提高了云溪区政务服务工作的透明度、开放度、参与度，有力推动了“清廉大厅”的建设。

四、存在的问题

6 月份，12345 热线运行质效整体保持平稳态势，但仍有部分单位和承办人员对热线工作重视不够、责任心不强，导致工单办理效果不佳：

（一）工单办理不及时。汨罗市在工单大批量申请延期后，仍有 52 张工单超期办结或超期未办，且严重超期的工单较多。岳阳楼区超期结案及超期未办工单共计 72 件，部门工单延期审批通过后未及时提交结案，导致再次超期。

（二）工单结案不规范。岳阳经开区在办理张女士投诉的金凤公寓晓迪传媒抖音课程虚假宣传要求退费问题时，结案内容简单，缺少结案四要素。

（三）工单退回不规范。市卫健委在办理胡女士要求南雅妇产医院退费问题时，未进行认真核实就申请退单，导致工单被错误退回；市公安局在办理李先生反映的C位酒吧接待未成年人问题时，未及时核实诉求的职责权属，错误签收后在工单结案阶段申请转派，导致来电人诉求未能及时办理回复。

- 附件：1、2023年6月岳阳市12345政务服务热线综合评价表
2、2023年6月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2023年6月12345热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2023年6月12345热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2023 年 6 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表

综合评价 A 类单位											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
岳阳楼区	3415	3359	98.36%	3343	97.89%	138	4.04%	583	17.35%	94.6	A
岳阳县	1521	1521	100%	1517	99.74%	30	1.97%	185	12.89%	96.9	A
汨罗市	1469	1440	98.03%	1417	96.46%	74	5.04%	196	13.22%	94.7	A
湘阴县	1415	1415	100%	1415	100%	35	2.47%	200	14.23%	96.7	A
平江县	1380	1380	100%	1378	99.86%	67	4.86%	252	17.97%	95.4	A
岳阳经开区	1190	1190	100%	1190	100%	55	4.62%	203	17.09%	95.7	A
华容县	1164	1164	100%	1159	99.57%	41	3.52%	173	14.67%	96.2	A
临湘市	1146	1146	100%	1146	100%	15	1.31%	159	13.36%	97.1	A
市移动公司	731	731	100%	731	100%	10	1.37%	151	20.27%	95.7	A
市公安交警支队	693	693	100%	692	99.86%	12	1.73%	84	11.95%	97.2	A
君山区	625	625	100%	624	99.84%	11	1.76%	103	16.22%	96.4	A
云溪区	453	453	100%	453	100%	7	1.55%	48	10.21%	97.6	A
南湖新区	450	450	100%	447	99.33%	12	2.67%	58	12.66%	96.7	A
市公安局	446	446	100%	439	98.43%	20	4.48%	67	15.02%	95.6	A
市住建局	334	334	100%	332	99.40%	21	6.29%	93	27.60%	93	A
国网岳阳供电公司	296	296	100%	293	98.99%	13	4.39%	42	14.09%	96	A
市交通运输局	287	284	98.95%	283	98.61%	14	4.88%	46	16.91%	94.9	A
市公交集团公司	275	275	100%	274	99.64%	1	0.36%	20	6.87%	98.4	A
市城管局	257	257	100%	256	99.61%	1	0.39%	22	9.48%	97.9	A
市联通公司	238	238	100%	238	100%	13	5.46%	57	28.36%	93.2	A
市水务集团公司	223	223	100%	223	100%	1	0.45%	27	12.62%	97.4	A
市卫健委	206	206	100%	206	100%	4	1.94%	38	19.90%	95.6	A
岳阳银保监分局	194	194	100%	193	99.48%	10	5.15%	33	16.26%	95.6	A
市电信公司	177	177	100%	177	100%	2	1.13%	54	31.58%	93.5	A
屈原管理区	156	156	100%	156	100%	11	7.05%	30	20%	94.6	A
市邮政管理局	147	147	100%	147	100%	1	0.68%	13	8.33%	98.2	A
岳阳华润燃气公司	144	144	100%	142	98.61%	13	9.03%	40	25.48%	92.7	A
城陵矶新港区	129	129	100%	128	99.22%	2	1.55%	19	14.18%	96.6	A
市城投集团公司	124	124	100%	123	99.19%	4	3.23%	14	11.97%	96.7	A
市城运集团	109	109	100%	109	100%	3	2.75%	16	14.68%	96.5	A
市人社局	108	108	100%	104	96.30%	4	3.70%	9	7.76%	96.6	A
市税务局	91	91	100%	91	100%	0	0%	14	14.89%	97	A
市教体局	80	80	100%	80	100%	1	1.25%	15	18.75%	96	A
市资规局	56	56	100%	56	100%	2	3.57%	4	8.51%	97.6	A
市生态环境局	44	44	100%	44	100%	1	2.27%	1	2.63%	99	A
市医疗保障局	42	42	100%	42	100%	0	0%	4	8.33%	98.3	A

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市市场监督管理局	34	34	100%	34	100%	2	5.88%	3	10.34%	96.8	A
市广播电视台	28	28	100%	28	100%	0	0%	2	7.41%	98.5	A
市国资委	28	27	96.43%	27	96.43%	2	7.14%	3	12%	94	A
市公积金管理中心	25	25	100%	25	100%	0	0%	5	18.52%	96.3	A
市文化旅游广电局	23	23	100%	23	100%	1	4.35%	2	13.33%	96.5	A
市工信局	22	22	100%	21	95.45%	2	9.09%	3	11.54%	94.5	A
市公路建养中心	22	22	100%	22	100%	0	0%	5	31.25%	93.8	A
市人民银行	21	21	100%	21	100%	0	0%	3	15%	97	A
湖南民族职业学院	16	16	100%	16	100%	0	0%	0	0%	100	A
市行政审批服务局	14	14	100%	14	100%	0	0%	1	8.33%	98.3	A
湖南理工学院	13	13	100%	13	100%	1	7.69%	1	9.09%	96.6	A
市水利局	10	10	100%	10	100%	0	0%	1	10%	98	A
市财政局	8	8	100%	8	100%	1	12.50%	2	22.22%	93.1	A
岳阳职业技术学院	8	8	100%	8	100%	0	0%	0	0%	100	A
市司法局	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
市消防救援支队	4	4	100%	4	100%	0	0%	1	14.29%	97.1	A
市商务局	4	4	100%	4	100%	0	0%	1	25%	95	A
市洞庭新城公司	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳监狱	4	4	100%	4	100%	0	0%	1	25%	95	A
市发改委	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	0	0%	93.3	A
市烟草局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市退役军人事务局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市气象局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市残联	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市金融办	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市档案馆	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳海事局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
中南工业学校	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A

综合评价 B 类单位

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市民政局	23	22	95.65%	22	95.65%	5	21.74%	3	15.79%	89.9	B

综合评价 C 类单位

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市应急管理局	3	3	100%	2	66.67%	1	33.33%	0	0%	83.3	C

附件 2:

2023 年 6 月岳阳市市长信箱办理综合评价表

综合评价 A 类单位											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
岳阳楼区	191	191	100%	191	100%	0	0%	155	81.15%	96.23	A
岳阳经开区	112	112	100%	107	95.54%	0	0%	105	93.75%	97.41	A
市住建局	67	67	100%	67	100%	0	0%	53	79.10%	95.82	A
岳阳县	60	60	100%	60	100%	0	0%	53	88.33%	97.67	A
平江县	51	51	100%	51	100%	0	0%	43	84.31%	96.86	A
市公安局交警支队	52	52	100%	52	100%	0	0%	52	100%	100	A
湘阴县	47	47	100%	47	100%	1	2.13%	40	85.11%	97.02	A
南湖新区	42	42	100%	42	100%	0	0%	41	97.62%	99.52	A
市人社局	43	43	100%	43	100%	0	0%	42	97.67%	99.53	A
华容县	38	38	100%	38	100%	1	2.63%	34	89.47%	97.89	A
市城管局	32	32	100%	32	100%	0	0%	28	87.50%	97.5	A
汨罗市	37	37	100%	37	100%	0	0%	31	83.78%	96.76	A
君山区	34	34	100%	34	100%	0	0%	32	94.12%	98.82	A
市公安局	29	29	100%	29	100%	0	0%	25	86.21%	97.24	A
市资规局	25	25	100%	25	100%	0	0%	24	96%	99.2	A
市城投集团公司	26	26	100%	26	100%	0	0%	23	88.46%	97.69	A
市公交集团公司	25	25	100%	25	100%	0	0%	17	68%	93.6	A
临湘市	21	21	100%	21	100%	0	0%	21	100%	100	A
市教体局	21	21	100%	21	100%	0	0%	21	100%	100	A
云溪区	18	18	100%	17	94.44%	0	0%	16	88.89%	96.11	A
城陵矶新港区	18	17	94.44%	17	94.44%	0	0%	13	76.47%	91.96	A
市财政局	18	18	100%	17	94.44%	0	0%	17	94.44%	97.22	A
市交通运输局	15	15	100%	15	100%	0	0%	13	86.67%	97.33	A
市卫健委	14	14	100%	13	92.86%	0	0%	13	92.86%	96.43	A
市发改委	12	12	100%	12	100%	0	0%	12	100%	100	A
市水务集团公司	12	12	100%	12	100%	0	0%	12	100%	100	A
市医疗保障局	12	12	100%	12	100%	0	0%	11	91.67%	98.33	A
市公积金管理中心	12	12	100%	12	100%	0	0%	11	91.67%	98.33	A
国网岳阳供电公司	11	11	100%	9	81.82%	0	0%	11	100%	94.55	A
市工信局	11	11	100%	11	100%	0	0%	8	72.73%	94.55	A
市文化旅游广电局	9	9	100%	9	100%	0	0%	9	100%	100	A

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
岳阳银保监分局	9	9	100%	9	100%	0	0%	9	100%	100	A
市税务局	9	9	100%	9	100%	0	0%	8	88.89%	97.78	A
市市场监督管理局	8	8	100%	8	100%	0	0%	5	62.50%	92.5	A
市城运集团	7	7	100%	7	100%	0	0%	6	85.71%	97.14	A
屈原管理区	6	6	100%	6	100%	0	0%	6	100%	100	A
市统计局	6	6	100%	6	100%	0	0%	6	100%	100	A
湖南理工学院	5	5	100%	5	100%	0	0%	4	80%	96	A
市行政审批服务局	5	5	100%	5	100%	0	0%	5	100%	100	A
三荷机场	4	4	100%	4	100%	0	0%	3	75%	95	A
岳阳华润燃气公司	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
市住房保障服务中心	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
市司法局	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
市水利局	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
市林业局	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
市公路建养中心	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
市商务局	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
市退役军人事务局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市国动办	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市档案馆	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市生态环境局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市科技局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A

综合评价 B 类及以下单位

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市农业农村局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	80	B
市国资委	7	7	100%	2	28.57%	0	0%	5	71.43%	72.86	C
市民政局	1	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	70	C

附件 3:

2023 年 6 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表

部门名称	加扣分值	指标名称	扣分明细
云溪区	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
临湘市	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
屈原管理区	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 215288)
岳阳楼区	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 220140)
岳阳经开区	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 207145)
	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
平江县	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 219350)
汨罗市	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 198801)
市住建局	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 227330)
市联通公司	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 207937)
市交通运输局	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 224944)
市国资委	-1	热线办理质量	工单延期率高于 10%时, 每高一个百分点扣 0.5 分
	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类
市残联	-0.5	知识库管理	系统提醒需要更新的信息未在规定时间内提供准确内容的, 每次扣 0.5 分 (残疾证的办理、换证)。
市民政局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类
市应急管理局	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市农业农村局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类

附件 4:

2023 年 6 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

部门名称	加扣分值	指标名称	加分明细
南湖新区	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
平江县	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
岳阳县	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
云溪区	+1	创新创优	云溪区举办“市民开放日”暨“群众评廉”活动，推动“清廉大厅”的建设。
临湘市	+1	创新创优	临湘市市长刘琦参加“领导接听日”活动
市生态环境局	+1	创新创优	市生态环境局局长蒋卉参加“领导接听日”活动
市住建局	+1	创新创优	市住建局局长徐平参加“领导接听日”活动
市城管局	+1	创新创优	市城管局局长杜宇参加“领导接听日”活动
市交通运输局	+1	创新创优	市交通运输局局长卢志平参加“领导接听日”活动

分送：各县市区人民政府，岳阳经济技术开发区、城陵矶新港区、南湖新区、屈原管理区，市直各单位，中央、省属驻岳各单位。
